

PENYUSUNAN SEMULA  
PROSES PENDAFTARAN HAKMILIK

ABDUL JALIL BIN OMAR

Tesis ini dikemukakan  
sebagai memenuhi syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains (Harta Tanah)

Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi  
Universiti Teknologi Malaysia

FEBRUARI, 2004

“...untuk mak, abah, abang-abang, kakak, adik-adik  
dan isteriku,marlina  
yang sabar dengan karenahku...”

## PENGHARGAAN

Terima kasih yang tidak terhingga kepada Prof. Madya Dr. Abdul Hamid Mar Iman sebagai penyelia tesis ini. Terima kasih kepada pemeriksa luar dan dalam iaitu kepada Dr. Nooraini Yusuf dan Dr. Asiah bte Othman.

Jutaan terima kasih kepada bekas penyelia tesis yang tidak berputus asa memberi dorongan dalam menyiapkan tesis ini, Prof. Dr. Maziah Ismail. Semoga berjaya di tempat yang baru.

Tidak lupa juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang membantu seperti Puan Norhaya, David, Puan Zailan, Tan dan ramai lagi.

Penghargaan juga ditujukan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan projek penyelidikan ini.

## ABSTRAK

Proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS) adalah satu proses yang penting dalam menjalankan aktiviti pembangunan harta tanah. Walaubagaimanapun, proses SBKS ini melibatkan pusingan masa (*cycle time*) yang panjang untuk disiapkan sehingga mengganggu kelancaran aktiviti lain. Punca masalah yang telah dikenalpasti ialah pada kelemahan susunatur aktiviti di dalam proses pendaftaran SBKS itu sendiri. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti langkah-langkah mengatasi kelewatan proses pendaftaran hakmilik SBKS ini. Objektif kajian ini ialah pertamanya bagi mengenalpasti pusingan masa proses pendaftaran hakmilik SBKS dengan terperinci. Seterusnya, objektif kajian yang kedua ialah bagi mengenalpasti tahap kecekapan kerja (*work efficiency*) dan juga punca masalah di dalam proses ini. Akhir sekali, kajian ini dilaksanakan dengan tujuan mencadangkan satu proses pendaftaran hakmilik alternatif bagi SBKS. Metodologi yang digunakan bagi mencapai hasil akhir ialah melalui pendekatan penyusunan semula proses. Di dalam kaedah ini, proses pendaftaran SBKS ini dibahagikan kepada beberapa node untuk dikaji pusingan masa dan tahap keberkesanan kerjanya. Node yang mempunyai pusingan masa yang panjang dan mempunyai pusingan masa yang lemah telah dikenalpasti memerlukan penyusunan semula. Akhir sekali, kajian telah menunjukkan bahawa dengan melakukan penyusunan semula proses tersebut telah mampu memendekkan tempoh pusingan masa proses pendaftaran SBKS daripada lima bulan kepada satu bulan.

## ABSTRACT

The registration of title for the process of land alienation (Serah Balik Kurnia Semula) is an important activity in property development. However, this process involves a lengthy cycle time which in turn affects the flow of other activities. The arrangement of activities involved in the flow of the work process has been identified the causal problem. Hence, this study seeks to identify ways to overcome the delay in the title registration process. Therefore, the structure of this study is firstly, is to identify the cycle time of the process. Secondly, is to identify the level of work efficiency as well as the factors contributing to the problem. The third objective of the study is to propose an alternative process for the registration of title in land alienation (SBKS). Accordingly, this study adopts the business process reengineering approach as its methodology. In this approach, the whole process is divided into various different nodes in which the time cycle and work efficiency for each node are identified. The nodes with the longest time cycle as well as lowest level of work efficiency was identified as requiring process reengineering. Finally, the study indicates that the proposed alternative process resulted from the business process reengineering is able to shorten land alienation (SBKS) title registration cycle time from five months to one month.

## ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
-----	---------	-----------

	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	x
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI SINGKATAN	xiii

BAB I	PENGENALAN	
-------	------------	--

	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Pernyataan Masalah	2
	1.3 Objektif Kajian	5
	1.4 Skop Kajian	5
	1.5 Kepentingan Kajian	6
	1.6 Metodologi Kajian	7
	1.7 Organisasi Bab	10

BAB II	PUSINGAN MASA PROSES PERKHIDMATAN	
--------	-----------------------------------	--

	2.1 Pendahuluan	13
	2.2 Faktor Kejayaan Sektor Perkhidmatan	14
	2.3 Masa Sebagai Satu Sumber	16
	2.4 Pusingan Masa	18
	2.5 Prinsip Kemajuan Proses	28
	2.6 Kesimpulan	31

### **BAB III      PENYUSUNAN SEMULA PROSES**

3.1	Pengenalan	32
3.2	Definisi Proses Bisnes	33
3.3	Definisi Penyusunan Semula Proses	35
3.4	Metodologi Penyusunan Semula	38
3.5	Teknik Penyusunan Semula Proses	42
3.6	Indikator Penyusunan Semula	45
3.7	Tahap Kecekapan Kerja	46
3.8	Kesimpulan	52

### **BAB IV      METODOLOGI KAJIAN**

4.1	Pendahuluan	53
4.2	Objektif Kajian	54
4.3	Pemilihan Kes Kajian	55
4.4	Metodologi Kajian Bagi Objektif Pertama	58
4.5	Metodologi kajian Bagi Objektif Kedua	63
4.6	Metodologi Kajian Objektif Ketiga	66
4.7	Kesimpulan	69

### **BAB V      PROSES PENDAFTARAN HAKMILIK SERAH BALIK KURNIA SEMULA (SBKS)**

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Serah Balik Kurnia Semula (SBKS)	71
5.3	Pejabat Tanah Dan Galian Johor (PTG)	74
5.4	Proses Pendaftaran Hakmilik Serah Balik Kurnia Semula	77
5.5	Kesimpulan	87

## **BAB VI ANALISIS DATA**

6.1	Pendahuluan	88
6.2	Pusingan Masa Node	89
6.3	Tahap Kecekapan Kerja	95
6.4	Kesimpulan	102

## **BAB VII CADANGAN PROSES ALTERNATIF**

7.1	Pendahuluan	103
7.2	Proses Pendaftaran Hakmilik SBKS Alternatif	104
7.3	Penyusunan Node	105
7.4	Penyusunan Aktiviti Dalam Node Proses Pendaftaran SBKS Alternatif	106
7.5	Penilaian Proses Pendaftaran hakmilik SBKS Alternatif	112
7.6	Kesimpulan	116

## **BAB VIII PENEMUAN KAJIAN DAN KESIMPULAN**

8.1	Pendahuluan	117
8.2	Pencapaian Objektif	118
8.3	Limitasi Kajian	120
8.4	Cadangan Kajian Lanjutan	122
8.5	Kesimpulan	123

## **BAHAN RUJUKAN**



## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
Jadual 1.1	Pengeluaran Hakmilik Kekal Di Pejabat Tanah dan Galian Johor.	3
Jadual 2.1	Perbezaan antara Barangan dan Servis	15
Jadual 2.2	Teknik Bagi Pendekatan Pusingan Masa Yang Berkesan	27
Jadual 3.1	Metodologi Penyusunan Semula Oleh Pengkaji Berlainan	38
Jadual 3.2	Kategori dan Teknik Penyusunan Semula	42
Jadual 3.3	Penggunaan Teknik Penyusunan Semula	44
Jadual 3.4	Rumusan Pembahagian Aktiviti Proses	51
Jadual 4.1	Jumlah Kemasukan Permohonan Pendaftaran Hakmilik SBKS	56
Jadual 5.1	Jenis-jenis Permohonan SBKS	81
Jadual 5.1	Aktiviti-Aktiviti Node 1	81
Jadual 5.2	Aktiviti-Aktiviti Node 2	82
Jadual 5.3	Aktiviti-Aktiviti Node 3	83
Jadual 5.4	Aktiviti-Aktiviti Node 4	84
Jadual 5.5	Aktiviti-Aktiviti Node 6	
Jadual 6.1	Rumusan Penggunaan Pusingan Masa Node dan Aktiviti	89
Jadual 6.2	Tahap Kecekapan Kerja Node	95
Jadual 7.1	Susunan Aktiviti Node 1	108
Jadual 7.2	Susunan Aktiviti Node 2	109
Jadual 7.3	Susunan Aktiviti Node 3	110
Jadual 7.4	Susunan Aktiviti Node 4	110
Jadual 7.5	Tahap Kecekapan Kerja Node	115

## SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
Rajah 1.1	Cartalir Metodologi Kajian	8
Rajah 2.1	Perbezaan Pendekatan Pengurusan Organisasi	17
Rajah 3.1	Pembentukan Proses Bisnes	
Rajah 3.2	Carta Alir Proses	34
Rajah 3.4	Persamaan Pengukuran Proses	45
Rajah 3.5	Rumusan Kerja dan Pembaziran	47
Rajah 4.1	Aliran Objektif Kajian	55
Rajah 4.2	Cartalir Proses Kerja	62
Rajah 4.3	Metodologi Kajian Objektif Ketiga	68
Rajah 5.1	Carta Organisasi PTG Johor	75
Rajah 5.2	Pecahan Tugas Jabatan Pendaftaran	77
Rajah 5.4	Perjalanan Proses Pendaftaran Hakmilik SBKS.	80
Rajah 6.1	Rumusan Pusingan Masa Node	90
Rajah 6.2	Pusingan Masa Node 1	91
Rajah 6.3	Pusingan Masa Node 2	91
Rajah 6.4	Pusingan Masa Node 3	92
Rajah 6.5	Pusingan Masa Node 4	93
Rajah 6.6	Pusingan Masa Node 5	93
Rajah 6.7	Pusingan Masa Node 6	94
Rajah 6.8	Aktiviti Kerja dan Pembaziran Node	96
Rajah 6.9	Tahap Kecekapan Kerja Node	97
Rajah 6.10	Aktiviti Node 1	98
Rajah 6.11	Aktiviti Node 2	98
Rajah 6.12	Aktiviti Node 3	99
Rajah 6.13	Aktiviti Node 4	100

**SENARAI SINGKATAN**

SBKS	Serah Balik Kurnia Semula
HM	Hakmilik
PTG	Pejabat Tanah dan Galian
KTN	Kanun Tanah Negara 1965
BPR	Business Process Reengineering
A	Aktiviti (contoh: A2 – Aktiviti 2)

## **BAB I**

## **PENGENALAN**

## BAB I

### PENGENALAN

#### 1.1 Pendahuluan

Kualiti adalah teras kepada segala urusan samada di sektor kerajaan ataupun sektor swasta. Ini bersesuaian dengan trend sekarang yang menuju kepada urusan yang bercorak perkhidmatan dan fokus pelanggan (Robertson, 2000). Perkara ini semakin diberi perhatian memandangkan setiap urusan akan melibatkan tindakbalas pelanggan dan hubungan yang kompleks antara kos, produktiviti, pembaziran dan keuntungan (Milakovich, 1995). Ini terbukti dengan wujudnya berbagai kaedah peningkatan kualiti dalam segala bidang seperti *Total Quality Control (TQC)*, *Total Quality Management (TQM)*, *Continuous Quality Improvement (CQI)*, dan pembangunan korporat yang lain. Setelah melalui pelbagai kaedah peningkatan kualiti selama ini, kini kaedah Penyusunan Semula Proses (*Process Reengineering*) adalah satu kaedah terbaru yang dikenalpasti dapat memberikan pulangan yang lebih bernilai yang diharapkan daripada setiap pelaburan dan urusan (Gadd dan Oakland, 1995).

Sektor harta tanah juga tidak ketinggalan untuk mengikuti perkembangan kepada berlakunya penyusunan semula (*business reengineering*) dalam segala aktiviti. Ini kerana bidang ini adalah antara penyumbang terbesar di dalam pembangunan ekonomi negara. Apabila membincangkan tentang urusan berkaitan harta tanah maka tidak dapat dinafikan bahawa hakmilikan adalah satu isu yang penting untuk diberi perhatian. Hakmilikan yang berdaftar adalah segalanya dalam mengakui kepentingan hakmilikan seseorang individu atau organisasi tertentu.

Peningkatan kualiti juga perlu terdapat di dalam aktiviti pindahmilik yang memainkan peranan penting dalam sektor pemilikan dan pembangunan harta tanah. Ini kerana dalam menjamin sesuatu hak ke atas tanah, suratan hakmilik adalah sebagai jaminan oleh Pihak Berkuasa Negeri. Perkara ini tidak boleh disangkal dengan sewenang-wenangnya sebagaimana yang termaktub di dalam Seksyen 92 Kanun Tanah Negara 1965.

Dengan adanya satu sistem pendaftaran yang sempurna dan berkualiti, maka pemilik-pemilik tanah mendapat kuasa penuh dengan lebih cepat dan efisien dalam mempergunakan hakmilik mereka. Pemilik bebas dalam menggunakan hak mereka mengikut saluran-saluran yang ditetapkan bagi maksud urusan tanah seperti menjual, menyewa, mencagar, menggadai, pecah sempadan, pecah bahagian, penyatuan, memindah milik dan sebagainya.

Di samping itu, sistem pendaftaran hakmilik yang sempurna dan berkualiti adalah penting supaya selaras dengan hasrat kerajaan yang ingin meninggikan kecekapan dan penghasilan kerja di samping menggalakkan pertumbuhan ekonomi dalam sektor harta tanah (Ambrin Buang, 1990a). Oleh itu proses pendaftaran hakmilik memerlukan kepada perubahan yang positif dalam menghadapi permintaan rakyat yang semakin meningkat terhadap urusanniaga berkaitan dengan harta tanah.

## **1.2 Pernyataan Masalah**

Proses pindahmilik harta tanah adalah satu proses yang penting dalam segala aktiviti berkaitan pemilikan harta tanah dan aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengannya. Walaupun begitu proses pendaftaran hakmilik di Malaysia adalah satu proses yang rumit dan panjang memandangkan tempoh dan prosedur yang perlu dipenuhi memakan masa dan rumit (Shaiful Nizam Not, 1998). Statistik yang diperolehi menunjukkan bahawa di Pejabat Tanah dan Galian, Johor sahaja terdapat jumlah tunggakan yang tinggi bagi pengeluaran hakmilik muktamad berbanding dengan hakmilik sementara yang telah dikeluarkan.

**Jadual 1.1 : Pengeluaran Hakmilik Kekal Di Pejabat Tanah dan Galian Johor.**

Tahun	Hakmilik Sementara	Hakmilik Kekal	Peratusan (%) Hakmilik kekal yang di daftarkan berbanding hakmilik sementara
1995	16745	3260	19 %
1996	11983	3932	33 %
1997	29729	5081	17 %

Sumber : Pejabat Pengarah Tanah dan Galian, Johor (1998)

Daripada Jadual 1.1 didapati pada tahun 1995 sejumlah 16,745 hakmilik sementara dikeluarkan manakala hakmilik kekal yang dikeluarkan hanyalah sebanyak 3,260 sahaja. Bagi tahun 1996 pula sejumlah 11,983 hakmilik sementara dikeluarkan dan sejumlah 3,932 hakmilik kekal dapat dikeluarkan. Manakala bagi tahun 1997 sebanyak 29,729 hakmilik sementara dan 5,081 hakmilik kekal telah dapat dikeluarkan. Statistik juga menunjukkan bahawa hakmilik kekal yang dikeluarkan juga tidak mencapai separuh daripada hakmilik sementara yang dikeluarkan.

Jumlah hakmilik sementara yang dikeluarkan meningkat dengan banyak berbanding jumlah hakmilik kekal yang dikeluarkan, ini menunjukkan terdapatnya kelemahan dalam proses pendaftaran hakmilik. Tunggakan ini juga semakin meningkat dari tahun ke setahun dengan pertambahan urusan yang dijalankan oleh pihak yang terlibat sehingga melebihi piagam pelanggan yang telah dijanjikan iaitu untuk menyiapkan pendaftaran permohonan dalam masa kurang dari 3 bulan (Piagam Pelanggan, 2000).

Daripada sejumlah besar daripada kemasukan permohonan pendaftaran hakmilik tanah ini permohonan pendaftaran Serah Balik Kurnia Semula adalah melebihi daripada 50 peratus (PTG, 1998). Ia adalah suatu proses permohonan pendaftaran hakmilik selepas hakmilik diserahkan kepada Pihak Berkuasa Negeri untuk diperiksa permohonannya. Seterusnya hakmilik ini dipulangkan semula kepada pemilik dengan syarat-syarat kelulusan yang ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Negeri.

Apabila membincangkan tentang proses pendaftaran hakmilik terutama bagi tanah hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS) terdapat beberapa perkara yang perlu diberi perhatian kerana ia melibatkan input-input tertentu. Antara yang terlibat dalam sesuatu proses ialah seperti bahan, prosedur, kaedah, manpower, pekerja, kepakaran, pengetahuan, latihan dan alatan. Output yang bakal dihasilkan ialah dalam bentuk produk, perkhidmatan dan juga maklumat (Kock, 1996).

Selaras dengan perkembangan teknologi maklumat masa kini kerajaan telah ambil langkah untuk mempercepatkan proses pendaftaran hakmilik ini dengan melaksanakan Sistem Pendaftaran Tanah Berkomputer (SPTB) yang mula diperkenalkan pada tahun 1995 (Warta Kerajaan, 1995). Sistem ini mula beroperasi pada tahun 1996 di Kuala Lumpur, Perlis, Terengganu, Johor, Pahang dan Kedah dengan peruntukan sebanyak RM 60 juta dan akan dilengkapi ke seluruh Semenanjung Malaysia dengan peruntukan sebanyak RM 180 juta lagi (Berita Harian, 1 April 2000). Sistem berkomputer ini digunakan sebagai input untuk mempercepatkan dan melicinkan proses pendaftaran hakmilik.

Walau bagaimanapun, persoalannya ialah mengapakah masih terdapat kelemahan dalam proses pendaftaran hakmilik? Mengapa terdapat banyak hakmilik mentara yang belum ditukarkan kepada hakmilik kekal? Apakah kelemahan dalam proses pendaftaran hakmilik yang diamalkan sekarang? Apakah kaedah penyelesaian terbaik dalam menangani masalah seperti ini?

Justeru itu kajian ini menjurus kepada mengenalpasti segala aktiviti yang berkaitan dengan proses pendaftaran hakmilik dari segi pusingan masa (*cycle time*), urutan aktiviti (*event sequence*), prosedur dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Seterusnya proses pendaftaran hakmilik akan disusun semula supaya menghasilkan satu bentuk proses pendaftaran yang lebih praktikal dan berkesan.



### 1.3 Objektif Kajian

Objektif kajian ialah seperti berikut :

- i. Menentukan pusingan masa proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS).
- ii. Menentukan tahap kecekapan kerja dan punca kelemahan proses pendaftaran SBKS
- iii. Mencadangkan satu proses alternatif bagi proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula.

### 1.4 Skop Kajian

Proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS) yang dipilih sebagai kajian memandangkan ia adalah satu proses yang paling banyak terlibat di dalam pengeluaran hakmilik kekal. Di samping itu proses ini juga adalah yang paling bermasalah dan menghadapi kelewatan yang kritikal. Proses ini juga amat penting memandangkan ia amat berkait rapat dengan bidang yang lain seperti pembinaan, kewangan dan kependudukan harta tanah tersebut.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi dalam kelemahan proses pendaftaran hakmilik iaitu faktor luaran (*external*) dan juga faktor dalaman (*internal*). Faktor luaran seperti keadaan ekonomi, perundangan, polisi kerajaan dan sebagainya. Manakala faktor dalaman pula adalah seperti prosedur, aktiviti terlibat, tempoh masa setiap aktiviti, kos, persekitaran pejabat, alatan dan lain-lain lagi. Walaubagaimanapun, kajian ini hanya tertumpu kepada faktor-faktor dalaman seperti faktor masa, penyusunan ruang kerja dan juga penyusunan proses itu sendiri.

## 1.5 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini tertumpu kepada ahli akademik, penggubal polisi dan ahli praktis. Kajian ini penting kepada ahli akademik sebagai satu bahan ilmiah dan rujukan di masa hadapan bagi permasalahan yang melibatkan pembaikan proses kerja yang mirip kepada proses Serah Balik Kurnia Semula (SBKS).

Kepentingan kajian kepada penggubal polisi (*policy maker*) pula ialah dalam menggubal dasar-dasar kerajaan dalam menghasilkan satu perkhidmatan yang berkualiti kepada bakal pengguna. Penggubal polisi juga melibatkan pihak Pejabat Tanah dan Galian itu sendiri dalam memperbaiki perkhidmatan. Di samping memperbaiki perkhidmatan ia juga dapat mengurangkan pembaziran dan ketidakpuasan pelanggan. Ini selaras dengan hasrat kerajaan yang membuat Dasar Pengurangan Perbelanjaan Awam (Ambrin Buang, 1990b). Ia bukan terhad kepada proses ini sahaja memandangkan konsep penyusunan semula yang digunakan boleh digunapakai di dalam semua bidang.

Ahli-ahli praktis seperti pemaju perumahan, bank, syarikat-syarikat, pekerja Pejabat Tanah dan Galian dan individu akan memperolehi faedah dari segi kemudahan dalam menjalankan urusan yang berkaitan dengan pendaftaran hakmilik. Kelicinan proses pendaftaran hakmilik juga akan melicinkan aktiviti lain seperti perbankan, pembinaan, pemilikan harta, pelaburan dan lain-lain lagi.

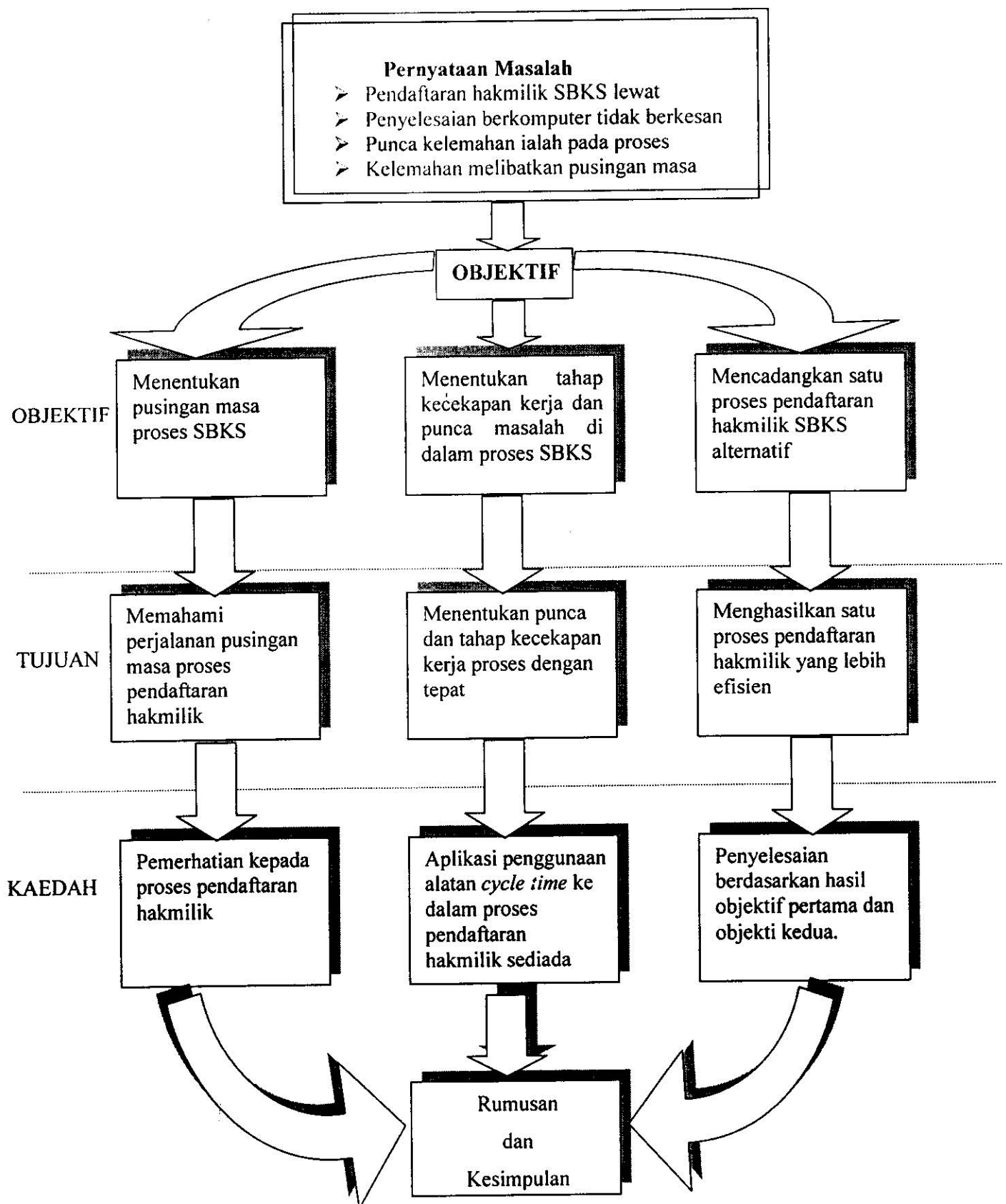
Dengan keberkesanan proses pendaftaran hakmilik ini juga dapat membantu sektor lain yang berkaitan seperti sektor pembinaan, kewangan, pemilikan harta tanah dan lain-lain lagi. Maka secara tidak langsung ia dapat membantu menyelesaikan masalah kelewatan di Pejabat Tanah dan Galian Johor.

Melalui penelitian proses pendaftaran hakmilik dalam kajian ini akan dapat memberikan satu gambaran yang terperinci terhadap prosedur pendaftaran hakmilik yang berlaku sekarang. Ia bukan sahaja mampu menerangkan kesinambungan setiap tindakan malah menyediakan satu garis panduan kasar bagaimana proses pendaftaran itu berlaku dari awal hingga akhir.

Di akhir kajian ini, punca kelewatan dan kelemahan yang berlaku di dalam sistem pendaftaran hakmilik di negara ini akan dapat dikenalpasti. Kajian ini juga menyediakan cadangan bagi memperbaiki sistem pendaftaran hakmilik di Pejabat Tanah dan Galian yang memerlukan perubahan selaras dengan jumlah urusan yang semakin meningkat. Kajian ini penting kerana isu kelewatan pengeluaran hakmilik muktamad sudah terlalu lama berlaku dan masih belum ada penyelesaian yang jitu untuk mengatasi masalah ini sehingga sekarang.

## **1.6 Metodologi Kajian**

Terdapat tiga objektif yang perlu dicapai untuk melengkapkan kajian ini. Setiap satu objektif tersebut saling bergantung antara satu sama lain. Huraian ringkas yang diberikan dalam bab ini adalah sekadar gambaran awal sahaja dan huraian secara terperinci akan diterangkan di dalam Bab Empat. Ringkasan aliran kajian ini adalah seperti dalam Rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Cartalir Metodologi Kajian

### **1.6.1 Menentukan pusingan masa proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS)**

Keseluruhan proses dipecahkan kepada beberapa bahagian yang disebut sebagai *Node*. Aktiviti yang terlibat dalam pendaftaran hakmilik dalam setiap node diperolehi dengan melakukan pemerhatian dan pengamatan ke atas sejumlah permohonan bermula dari kaunter sehingga hakmilik muktamad dikeluarkan.

Segala aktiviti dan tindakan yang berlaku ke atas permohonan ini akan dikenalpasti secara terperinci menggunakan alatan (*tools*) yang telah ditentukan (lihat Bab VI). Hasilnya, penggunaan tempoh masa bagi setiap aktiviti dalam proses pendaftaran hakmilik dapat dikenalpasti dengan terperinci.

### **1.6.2 Menentukan tahap kecekapan kerja dan punca kelemahan proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula (SBKS).**

Setelah proses dan prosedur pendaftaran hakmilik telah dikenalpasti secara terperinci, maka objektif seterusnya ialah untuk menentukan punca masalah yang menyumbang kepada kelewatan dan kelemahan dalam proses pendaftaran hakmilik SBKS ini. Punca kelemahan dikenalpasti berdasarkan tahap kecekapan kerja *node* dan penggunaan pusingan masa di dalam proses pendaftaran hakmilik SBKS ini.

Dalam mencapai objektif ini, setiap aktiviti yang terlibat akan dikenalpasti pusingan masanya bagi mengetahui di mana aktiviti yang menyumbang kepada kelewatan proses ini secara keseluruhannya. Node yang mempunyai pusingan masa yang lama dan tahap kecekapan kerja yang rendah adalah punca kelemahan dalam proses ini.

### **1.6.3 Mencadangkan satu proses alternatif bagi proses pendaftaran hakmilik Serah Balik Kurnia Semula**

Setelah kedua-dua objektif awal dicapai kelemahan dan juga kelewatan yang wujud di dalam proses pendaftaran ini barulah dapat dikenalpasti. Seterusnya penyusunan semula proses urusniaga akan dibuat berdasarkan penemuan yang telah diperolehi bagi mewujudkan suatu proses pendaftaran hakmilik yang lebih efisien.

Kajian ini selesai dengan terhasilnya satu cadangan proses pendaftaran hakmilik SBKS alternatif. Cadangan yang diutarakan adalah berdasarkan konsep penyusunan semula proses urusniaga dan juga konsep penggunaan pusingan masa yang diharapkan mampu menyelesaikan masalah dalam pendaftaran hakmilik SBKS di Pejabat Tanah dan Galian.

## **1.7 Organisasi Bab**

Ringkasan pembahagian bab ini menjelaskan bagaimana kajian ini dikelolakan untuk mencapai objektif yang telah ditetapkan. Perbincangan yang terdapat di dalam bab-bab ini diharapkan dapat memberikan gambaran keseluruhan terhadap kajian ini.

### **Bab Satu**

Bab Satu merangkumi aspek pendahuluan seperti pernyataan masalah dan penentuan objektif. Skop dan limitasi kajian juga turut diterangkan secara umum dalam bab ini. Bab ini juga menerangkan secara ringkas bagaimana dan halatuju kajian ini dari mula hingga tamat.

## **Bab Dua**

Bab Dua membincangkan kepentingan pusingan masa yang berkesan di dalam perkhidmatan. Ini termasuklah definisi, ciri-ciri dan kaedah untuk melaksanakan pusingan masa yang berkesan. Kekuatan sektor perkhidmatan adalah terletak kepada kepuasan pelanggan khususnya terhadap keberkesanan kerja dari sudut kepantasan dalam aktiviti yang dijalankan.

## **Bab Tiga**

Bab Tiga membincangkan tentang penyusunan semula proses yang secara praktisnya adalah satu pendekatan pengurusan yang dikenalpasti dapat menyelesaikan kelemahan dalam proses pendaftaran hakmilik. Ini termasuklah teori dan kaedah perlaksanaannya yang bakal digunapakai dalam menyusun semula (*process reengineering*) proses pendaftaran hakmilik ini.

## **Bab Empat**

Matlamat Bab Empat ialah bagi memperjelaskan secara terperinci metodologi kajian ini serta kaedah pengumpulan data di lapangan. Ia melibatkan perbincangan ke atas kaedah maklumbalas terhadap segala permasalahan yang dikaji serta kaedah analisis yang digunakan dalam mencapai objektif kajian.

## **Bab Lima**

Bab Lima membincangkan berkaitan proses dan prosedur pendaftaran hakmilik yang dijalankan di Malaysia. Bermula dengan sejarah sehinggalah kepada kaedah pendaftaran dan keperluan kepada pendaftaran hakmilik. Segala input-input yang diperlukan di dalam proses pendaftaran hakmilik akan dibincangkan secara terperinci. Bab ini juga membincangkan tentang kesan-kesan daripada kelemahan pendaftaran hakmilik SBKS di Pejabat Tanah dan Galian di Johor.

## **Bab Enam**

Bab ini merupakan intipati keseluruhan kajian di mana analisis kajian ini dibincangkan dengan lebih mendalam. Semua maklumat yang diperolehi semasa di lapangan akan dianalisis sepenuhnya dalam bab ini. Hasil akhir seperti tempoh pusingan masa, tahap kecekapan kerja dan punca kelemahan dalam proses ini. Semua hasil analisis akan digunakan untuk mencapai objektif yang telah ditetapkan. Ia melibatkan pemaparan data samada dalam bentuk carta, jadual, grafik dan juga lakaran.

## **Bab Tujuh**

Di dalam bab ini akan dikemukakan cadangan proses pendaftaran hakmilik SBKS alternatif yang mana menggunakan pendekatan konsep penyusunan semula proses (*process reengineering*) dan juga kaedah penggunaan pusingan masa yang berkesan.

## **Bab Lapan**

Bab Lapan merupakan bab yang terakhir dalam penulisan ini. Segala hasil penemuan, kesimpulan dan cadangan dalam bab ini. Selain itu penjelasan ke atas limitasi hasil kajian ini samada dari segi metodologi kajian mahupun limitasi dari segi pengumpulan data di dalam kajian ini akan turut dibincangkan.